

**STRATEGI PELAYANAN PD. BANK PERKREDITAN RAKYAT ROKAN
HILIR CABANG KUBU DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PENYIMPAN**

LAPORAN AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya (A.Md) Prodi Perbankan Syariah



OLEH:

**SITI FATONAH
NIM. 00926008479**

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARI'AH

**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2012**

ABSTRAK

Laporan ini berjudul **“STRATEGI PELAYANAN PD. BANK PERKREDITAN RAKYAT ROKAN HILIR CABANG KUBU DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PENYIMPAN.”**

Laporan ini adalah penelitian lapangan. Penelitian ini penulis lakukan pada PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu yang beralamat di Jalan Raya Simpang Pelita Kecamatan Kubu. Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu dalam meningkatkan nasabah, serta faktor-faktor pelayanan apa saja yang mempengaruhi perkembangan nasabah dan peningkatan jumlah nasabah PD. BPR Rohil Cabang Kubu.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan oleh PD. BPR Rohil dalam meningkatkan nasabah dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan nasabah dan peningkatan jumlah nasabah PD. BPR Rohil Cabang Kubu.

Metodologi penelitian ini adalah melalui metode wawancara dengan pihak BPR Rohil Cabang Kubu serta dokumentasi dari BPR Rohil Cabang Kubu untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan BPR Rohil Cabang Kubu dan objeknya yaitu strategi pelayanan BPR Rohil. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan BPR Rohil Cabang Kubu, serta sample yang digunakan hanya karyawan bagian customer service, teller beserta pimpinan cabangnya, berjumlah lima orang.

Hasil penelitian ini adalah strategi pelayanan yang dilakukan BPR Rohil Cabang Kubu dalam meningkatkan jumlah nasabahnya yaitu dengan cara mengenal nasabahnya terlebih dahulu dengan memahami sifat-sifat nasabahnya, agar lebih mudah dalam memberikan pelayanan. Selain itu, dengan mengetahui apa yang

dibutuhkan nasabah yang selalu menginginkan pelayanan yang cepat. Melayani nasabah dengan penuh rasa tanggung jawab, lemah lembut dalam melayani nasabah, tidak berprasangka negatif, melayani dengan simpatik, melayani dengan serius, memberi salam ketika nasabah datang serta menciptakan kenyamanan bagi nasabah. Adapun faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu yaitu, dilihat dari faktor internalnya, kemudahan bertransaksi, adanya imbalan oleh bank, keamanan bertransaksi. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu adanya persepsi nasabah lama yang sering bertransaksi dengan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu yang membuat orang lain seperti saudara ataupun kerabat dekatnya ikut bergabung menjadi nasabah BPR Rokan Hilir Cabang Kubu. Selain itu, lokasi bank yang mudah diakses oleh nasabah untuk selalu dikunjungi membuat nasabah selalu meningkat.

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum wr.wb.

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas Berkah, rahmat dan karunia yang dilimpahkan kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Amd. pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulisan laporan akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Boimin dan Ibunda Umayah, yang tiada henti-hentinya mendoakan, memberi dorongan moril maupun materi selama menempuh pendidikan. Saudara penulis yang tersayang.
2. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau DR.H.M.Nazir beserta Pembantu Rektor I, II, dan III yang telah berjasa memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu.
3. Bapak Prof.Dr.Akbarizan,M.Ag,M.Pd selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Muhammad Nurwahid,M.Ag selaku Ketua Jurusan dan Bapak Khairul Amri selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Amrul Muzan, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan bimbingan mulai dari awal pekerjaan sampai selesainya laporan ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, yang telah banyak berjasa memberikan sumbangan pemikiran demi kemajuan wawasan pengetahuan penulis.
7. Pimpinan serta staf dan karyawan PD. Bank Perkreditan Rakyat rokan Hilir Cabang Kubu, terima kasih atas kerja sama dan bantuannya.
8. Sahabat Penulis, Agustina, Fitri Gustari, Misrayuni Iswana, Fitri Yunengsih dan lainnya yang tidak sempat saya sebutkan satu per satu. Serta seseorang yang selalu menjadi inspirasi saya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat diperlukan untuk kemajuan yang lebih baik. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Pekanbaru, 15 Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN LAPORAN	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
E. Metode Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	12
 BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Berdirinya PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir	13
B. Visi dan Misi PD. Bank Perkreditan Rakyat.....	15
C. Produk-Produk PD. Bank Perkreditan Rakyat	16
D. Struktur Organisasi PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir	21
 BAB III LANDASAN TEORI	
A. Pengertian, Fungsi, Tujuan dan Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat.....	27
B. Pengertian Pemasaran Jasa dan Strategi Pemasaran Jasa	29

C. Tujuan dan Konsep Pemasaran	34
D. Pengertian Pelayanan dan Strategi Pelayanan	38

BAB IV PEMBAHASAN

A. Strategi Pelayanan PD.Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir dalam Meningkatkan Nasabah	47
B. Perkembangan Nasabah dan Faktor-Faktor Pelayanan yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cabang Kubu	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan merupakan salah satu yang penting dalam struktur perekonomian saat ini, juga sebagai mata rantai dalam dunia usaha yang utama, perbankan sangat memberi arti yang penting dalam pembangunan serta pertumbuhan ekonomi.

Bank bagi masyarakat yang hidup di negara-negara Eropa, Amerika, dan Jepang sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat penyimpanan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan¹.

Dalam perkembangannya perbankan sangat pesat dan persaingan antara bank untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya, maka masing-masing bank melakukan keahlian tersendiri untuk menarik minat masyarakat, dengan memberikan pelayanan yang baik, peningkatan suku bunga bersaing, promosi maupun bentuk lainnya.

Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Adapun

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), Cet. ke-3, h. 23.

defenisi perbankan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 tentang perbankan, yang mana bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Terdapat berbagai macam defenisi mengenai perbankan tapi pada umumnya masing-masing pendapat memiliki arti yang sama. Salah satu pendapat mengatakan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya ².

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah keuangan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama, yaitu :

1. Menghimpun dana
2. Menyalurkan dana, dan
3. Memberikan jasa bank lain.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lain hanyalah pendukung dari kedua kegiatan diatas. Pengertian dari menghimpun dana adalah mengumpulkan

² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT, Raja Grafindo Persada, 2009), Cet. ke-9, h. 11.

dana masyarakat dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang menarik. Balas jasa tersebut berupa hadiah, bunga bank, pelayanan yang baik, atau balas jasa lainnya ³.

Pengertian menyalurkan dana adalah memberikan kembali dana yang diperoleh lewat simpanan ke masyarakat dalam bentuk kredit. Dalam pemberian kredit selain dikenakan bunga bank juga mengenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit dalam bentuk biaya administrasi. Dalam hal ini masyarakat yang menempatkan dananya di bank serta yang menggunakan jasa bank lainnya disebut nasabah.

Seperti halnya dengan bank lain bank perkreditan rakyat juga menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional serta dalam kegiatan usahanya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran ⁴. Upaya yang dilakukan oleh Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu dalam menarik minat masyarakat sekitar diantaranya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, letak kantor yang mudah dijangkau dan dekat dengan pasar, memberikan fasilitas tunggu yang sederhana namun nyaman serta menguntungkan bagi masyarakat.

Sesuai dengan fungsi bank yang menghimpun dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu

³ *Ibid.*, h. 12.

⁴ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 19.

memberikan imbalan atau kompensasi berupa bunga yang diberikan kepada simpanan masyarakat, walaupun bank tersebut mengalami kerugian tapi bank tetap harus membayarkan imbalan yang berupa bunga atas simpanan tersebut dengan suku bunga yang berlaku. Besar kecilnya penetapan suku bunga dipengaruhi faktor yang salah satunya adalah persaingan antar bank ⁵.

Kegiatan bank perkreditan rakyat pada dasarnya sama dengan kegiatan bank umum, hanya yang menjadi perbedaan adalah jumlah jasa bank yang dilakukan bank perkreditan rakyat jauh lebih sempit⁶. Bank perkreditan rakyat dibatasi oleh berbagai persyaratan, sehingga tidak dapat berbuat seeluasa bank umum. Kegiatan yang boleh dilakukan oleh bank perkreditan rakyat seperti: menghimpun dana hanya dalam bentuk simpanan tabungan dan simpanan deposito, kemudian menyalurkan dana dalam bentuk kredit investasi, kredit modal kerja dan kredit perdagangan ⁷.

Beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan bank perkreditan rakyat antara lain : ⁸

1. Menerima simpanan giro
2. Mengikuti kliring
3. Melakukan kegiatan valuta asing
4. Melakukan kegiatan peransuransian.

⁵ *Ibid.*, h.135.

⁶ *Ibid.*, h.20.

⁷ *Ibid.*, h.39.

⁸ *Ibid.*

Karena keterbatasan ini dan persaingan dengan bank-bank lain, bank perkreditan rakyat harus mempunyai strategi-strategi untuk menarik nasabah. seperti adanya beragam produk yang bisa dipilih oleh nasabah, hal ini merupakan salah satu cara untuk merekrut nasabah. Misalnya juga dalam hal pembukaan buku tabungan pihak bank tidak mempersulit nasabah, nilai nominal dalam pembukaan buku tabungan disesuaikan dengan ketentuan bank dan memberikan pelayanan yang baik. Bentuk pelayanan yang baik salah satunya dimensi *Tangible* yaitu kemampuan memberikan fasilitas fisik, perolehan alat-alat komunikasi yang baik⁹.

Dengan adanya keterbatasan usaha yang dilakukan bank perkreditan rakyat, diperlukannya strategi untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah dan persaingan dengan bank lain. Strategi harus disesuaikan atau bahkan diubah untuk memperoleh peluang-peluang serta menghindari ancaman dari para pesaing. Pengertian strategi yaitu ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijakan dalam perang dan damai¹⁰.

Pengertian lain dari strategi adalah rencana berskala besar bagi manajemen organisasi yang berorientasi jangka waktu masa depan yang jauh dan ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan suatu organisasi berinteraksi secara efektif

⁹ Wayoto Adi Anton, *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Bina Aksara, 1997), Cet. ke-1, h. 21

¹⁰ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1997), Edisi II. Cet. 9, h. 964.

dengan lingkungan dalam kondisi persaingan yang kesemuanya diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran orang bersangkutan¹¹.

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian tentang strategi pelayanan yang dilakukan bank perkreditan rakyat. Adapun pengertian strategi yaitu suatu tindakan yang bersifat senantiasa meningkat dan terus menerus serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan atau nasabah dimasa depan. Dengan demikian strategi hampir selalu dimulai dari yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.

Pelayanan merupakan bagian dari pemasaran. Dalam hal ini bank harus bisa membaca keinginan dan kebutuhan nasabahnya melalui riset pemasaran. Tanpa riset pemasaran yang handal bank tidak bisa mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabahnya secara tepat. Bahkan, bukan tidak mungkin bank akan ketinggalan informasi dibandingkan bank lain. Pemasaran merupakan suatu sistem dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, salah satu bagian penting dari riset pemasaran adalah pelayanan.

Riset tentang pemasaran berkaitan dengan bauran Pemasaran (*Marketing Mix*), dimana untuk menembus pasar diperlukan beberapa strategi terhadap masing-masing komponen yang terdiri atas *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat atau Saluran Distribusi), dan *Promotion* (Promosi), yang dalam perkembangannya kini, telah mengalami penambahan lagi menjadi: *People* (Orang), *Physical Evidence*

¹¹ David J Hunger,dkk, *Menejemen Strategi*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), Cet ke-1, h. 247.

(Bukti Fisik), dan *Process* (Proses)¹². Adapun pelayanan adalah bagian dari bauran produk dalam pemasaran.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dibangun tidak akan efektif.¹³ Selain itu bank perlu memahami karakteristik kebutuhan nasabah¹⁴.

Untuk memenangkan persaingan, suatu bank harus mampu memberikan produk bermutu yang lebih baik, harga lebih murah, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih berkualitas dibanding para pesaingnya. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, satu-satunya cara yang sangat penting dan harus dimiliki oleh suatu bank adalah unggul dalam pemberian pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan adalah setiap tindakan atau bantuan yang diberikan oleh petugas bank kepada nasabah sehubungan dengan produk atau jasa. Kualitas pelayanan kepada nasabah sangat menentukan keunggulan dari suatu produk bank¹⁵.

Jika suatu bank tidak memberikan pelayanan produk dan jasa yang berkualitas, yang sesuai dengan kebutuhan atau harapan nasabah, maka produk

¹² Suliyanto, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Yogyakarta: C.V.ANDI OFFSET,2010),Edisi 1, h.83.

¹³ Kasmir, *op. cit.*, h. 201.

¹⁴ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), Cetakan Ke- 7, h. 83.

¹⁵ Kasmir, *op. cit.*, h. 124.

maupun jasa bank tersebut akan ditinggalkan oleh para nasabahnya. Hal ini akan berakibat terhadap penurunan *performace* bank tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“STRATEGI PELAYANAN PD. BANK PERKREDITAN RAKYAT ROKAN HILIR CABANG KUBU DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PENYIMPAN.”**

Penulis mengambil judul ini karena penulis sangat tertarik meneliti bagaimana strategi pelayanan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu untuk meningkatkan jumlah nasabahnya. Bank perkreditan rakyat ini merupakan satu-satunya bank perkreditan rakyat yang ada di kecamatan kubu .

B. Batasan Masalah

Agar penelitian tidak terlalu meluas serta mencapai sasaran yang diinginkan dengan baik dan benar, maka penulis memberikan batasan masalah yaitu, hanya menyangkut strategi pelayanan yang dilakukan oleh bank perkreditan rakyat dalam meningkatkan nasabah di PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu dan faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabahnya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas, maka perlunya suatu rumusan masalah yang jelas dan terarah. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu dalam meningkatkan nasabah ?

2. Faktor-faktor pelayanan apa saja yang mempengaruhi perkembangan nasabah dan peningkatan jumlah nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan oleh PD. Bank perkreditan Rakyat Rokan Hilir Rokan Hilir Cabang Kubu dalam meningkatkan nasabah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan nasabah dan peningkatan jumlah nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu.

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma Tiga (D.III) Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta sebagai informasi bagi pihak-pihak yang berniat untuk melakukan penelitian selanjutnya.

E. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang kubu di Jalan Raya Simpang Pelita Kecamatan Kubu.

2. Subjek dan Objek penelitian

- a. Subjek penelitian ini adalah pimpinan, serta karyawan Bank Perkreditan Rakyat Cabang Kubu.
- b. Objek penelitian ini adalah strategi pelayanan PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.

3. Populasi dan Sample

Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah pimpinan dan karyawan yang berjumlah lima belas orang. Sample yang diambil adalah karyawan bagian *Customer Service* dan *Teller* yang mempunyai hubungan langsung dengan pelayanan nasabah, serta pimpinan cabangnya berjumlah lima orang.

4. Sumber data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan sumber data yang digunakan adalah:

a. Data primer

Yaitu data yang penulis peroleh dari pihak Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu.

b. Data sekunder

Yaitu data yang bersumber dari buku-buku berhubungan dengan pembahasan penelitian ini.

5. Metode pengumpulan data

a. Observasi

Yaitu pengamatan langsung ke lokasi tempat penelitian.

b. Wawancara

Dilakukan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang penulis peroleh melalui tanya-jawab dengan pihak PD.

Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian penulis juga mengumpulkan dokumen-dokumen atau arsip dari PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

d. Studi pustaka

Yaitu data yang bersumber dari buku-buku yang membahas tentang penelitian.

6. Teknik Analisa Data

Dalam penulisan ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu cara penulisan dan pengumpulan, mengklasifikasikan data serta menganalisa data sedemikian rupa yang berhubungan dengan teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas untuk mengambil suatu kesimpulan.

7. Teknik penulisan

a. Metode Deduktif

Yaitu penulis mengemukakan kaidah-kaidah atau pendapat-pendapat yang bersifat umum kemudian diambil kesimpulan secara khusus.

b. Metode Deskriptif

Yaitu dengan cara menguraikan data-data yang dipeoleh, selanjutnya data-data tersebut dianalisa.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dibagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut:

- BAB I Pendahuluan yang terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian serta Sistematika penulisan.
- BAB II Gambaran Umum BPR Rokan Hilir Cabang Kubu yang terdiri dari sejarah berdirinya perusahaan, Visi dan Misi, Produk-Produk dan Struktur Organisasi.
- BAB III Landasan Teori yang berisikan tentang Pengertian,Fungsi, Tujuan dan Kegiatan BPR, Pengertian Pemasaran Jasa, Tujuan dan Konsep Pemasaran Jasa, Pengertian Pelayanan dan Strategi Pelayanan
- BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berisikan strategi pelayanan yang dilakukan oleh PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu dalam meningkatkan nasabah dan faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu.
- BAB V Bab ini merupakan bab penutup terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir

PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 21 Tahun 1996 tanggal 28 Desember 1996. PD. Bank Perkreditan Rakyat sebelumnya sebuah Lembaga Keuangan yang disebut dengan Badan Kredit Kecamatan(BKK). Pembentukan lembaga tersebut berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor KPTS. 609/XI/1986 yang secara prinsip beroperasi sejak bulan September 1986 sampai dengan April 1998¹⁶.

Dengan dikeluarkannya Keputusan Bank Indonesia tentang ketentuan bahwa lembaga keuangan sebetuk BKK, dan lembaga keuangan serupa tidak dibenarkan beroperasi, maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis yang merupakan pemilik lembaga keuangan tersebut mengajukan permohonan kepada Bank Indonesia agar lembaga tersebut dapat dikukuhkan menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Keluarnya Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KEP.006/KM.17/1998 tentang pemberian izin usaha menjadi BPR, maka Badan Kredit Kecamatan (BKK) dikukuhkan menjadi BPR dengan nama Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kubu dengan singkatan PD. BPR Kubu dengan

¹⁶ Dokumen PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, 2008

pemegang saham adalah Pemerintah Kabupaten Bengkalis dan Pembangunan Daerah Riau.

Bertepatan pada hari senin tanggal 18 Mei 1998 PD. BPR Kubu diresmikan oleh pembantu Bupati Wilayah I Bagan Siapiapi yaitu Bapak Drs. Nurdin Bakar di kantor PD. BPR Kubu di Desa Rantau Panjang Kiri Kecamatan Kubu dan sekaligus resmi menjalankan usaha jasa perbankan.

Seiring bergulirnya otonomi daerah dan dikeluarkannya Undang-undang Nomor: 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor: 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam. Dengan terjadinya pembentukan kabupaten tersebut, Kecamatan Kubu yang dulunya merupakan bagian wilayah Kabupaten Bengkalis menjadi bagian wilayah Rokan Hilir dimana tempat PD. BPR Kubu beroperasi.

Pada tanggal 22 Agustus 2003 bertempat di kantor Bank Indonesia Pekanbaru dilakukan pertemuan antar pemilik PD. BPR Kubu dalam hal ini Pemerintah kabupaten Bengkalis dan Bank Pembangunan Daerah Riau dengan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir hadir dalam pertemuan tersebut Bapak Rizal Wakil Bupati Bengkalis beserta Kepala Bagian Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis dan Bapak Sarjono Amnan, SE selaku Direktur Bank Pembangunan Daerah Riau beserta Staf serta Bapak H. Wan Thamrin Hasyim bupati Rokan Hilir. Pertemuan ini dibuka oleh Bapak Mahmud pemimpin Bank Indonesia cabang pekanbaru.

Pertemuan tersebut menghasilkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bengkalis menyerahkan kepemilikan PD. BPR Kubu kepada Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dan dilanjutkan dengan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) PD. BPR Kubu Tahun 2003 sekaligus laporan pertanggungjawaban Direksi PD. BPR Kubu. RUPS dipimpin oleh Bapak Riza Pahlefi dengan menyimpulkan keputusan yang sama dengan hasil pertemuan diatas, serta dilanjutkan dengan penandatanganan *Memorandum of Understanding (MoU)* tentang penyerahan kepemilikan PD. BPR Kubu yang langsung ditandatangani oleh Bapak Riza Pahlefi dan Bapak H. Thamrin Hasyim.

Seiring diterbitkannya Keputusan Bupati Rokan Hilir Nomor: 500/EKBANG/2002/303 tanggal 24 Oktober 2009 tentang Penetapan Kepemilikan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kubu menjadi milik Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, maka PD. BPR Kubu merupakan aset Kabupaten Rokan Hilir dan akan ditindak lanjuti dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Rokan Hilir setelah itu PD. BPR Kubu diganti nama PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir¹⁷.

B. Visi dan Misi PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir

1. Visi PD. BPR Rokan Hilir

Adalah “ Bersama Membangun Ekonomi Negeri “.

2. Misi PD. BPR Rokan Hilir

Adalah menumbuh kembangkan usaha ekonomi masyarakat berbasis kerakyatan secara sehat pada sektor ekonomi berpotensi.

¹⁷ Hamdaniar, Pimpinan Cabang Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, Tanggal 30 Maret 2012.

C. Produk-Produk PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir

Produk-produk yang ada di PD. BPR Rohil adalah sebagai berikut :¹⁸

1. Produk Penghimpun Dana

i. Tabungan Gema Bahari (Gemar Menabung Bahagia dikemudian Hari).

Syarat dan ketentuan :

- a) Mengisi formulir yang telah disediakan.
- b) Menyerahkan fotokopy identitas diri (KTP/SIM/Pasport).
- c) Setoran awal pembukaan rekening Rp. 50.000,-
- d) Suku bunga tabungan dihitung dari saldo harian.

ii. Tabungan Pelajar

Syarat dan ketentuan :

- a) Tabungan khusus para pelajar
- b) Mengisi formulir yang telah disediakan.
- c) Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/ Kartu Pelajar).
- d) Setoran awal pembukaan rekening RP. 5000,-

iii. Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan Bank.

Syarat – syarat :

- a) Mengisi formulir yang telah disediakan oleh Bank

¹⁸ Dokumentasi PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu 2012 (Brosur-brosur BPR Rohil 2012).

b) Identitas diri yang dibutuhkan seperti KTP/SIM/Paspor (Untuk Paspor berusia 17 tahun ke atas).

c) Foto kopi legalitas perusahaan (khusus untuk badan usaha).

Tata cara pembukaan, penarikan dan penutupan rekening :¹⁹

1. Deposan wajib memiliki rekening tabungan pada bank
2. Minimal dana penempatan dalam bentuk deposito berjangka Rp. 2000.000,- (dua juta rupiah).
3. Pembayaran kembali deposito pada akhir masa jangka waktu deposito
4. Bila masa berakhir deposito jatuh pada hari libur maka perpanjangan atau penarikan deposito dilakukan pada hari berikutnya.
5. Pemberitahuan perpanjangan/penarikan deposito selambatnya 3 hari sebelum berakhirnya deposito, bila tidak ada pemberitahuan sampai dengan berakhirnya deposito maka secara otomatis akan dilakukan perpanjangan dengan jangka waktu sesuai dengan perjanjian awal.
6. Bila pencairan deposito sebelum berakhirnya jangka waktu deposito maka bunga berjalan tidak dapat diberikan oleh bank
7. Penarikan dana dilakukan oleh yang tertera namanya di rekening, bila dilakukan penarikan oleh orang lain harus menyertakan surat kuasa dari penabung diatas materai Rp. 6000,-

¹⁹ Keputusan Direksi PD BPR ROHIL Nomor : 12/Sk/DIR/2012,Tanggal 1 Maret 2012.

8. Dalam hal pemilik/pemegang bilyet deposito meninggal dunia, ahli waris dapat mencairkan deposito tersebut dengan melampirkan sebagai berikut :

- a. Kartu Tanda Pengenal
- b. Kartu Keluarga
- c. Surat keterangan meninggal dan surat keterangan waris yang dikeluarkan oleh pejabat pemerintah setempat.

9. Khusus pemilik/pemegang bilyet deposito meninggal dunia untuk badan usaha, maka dapat dicairkan berdasarkan legalitas badan usaha atau ketentuan yang berlaku.

Suku bunga deposito sesuai dengan jangka waktu penempatan yaitu :

- a. Jangka waktu 1 Bulan : 7.00%/tahun
- b. Jangka waktu 3 bulan : 7.50%/tahun
- c. Jangka waktu 6 bulan : 8.00%/tahun
- d. Jangka waktu 12 bulan : 8.50%/tahun

2. Produk Penyaluran Dana

Bentuk penyaluran dana berupa kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana. Jenis-jenis kredit yang diberikan oleh PD. BPR Rohil yaitu terdiri dari :

- a. Kredit Modal Kerja

Yaitu Kredit yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang habis dalam satu siklus usaha (Jangka pendek). Dalam bentuk

kredit wirausaha dengan besar dana yang bisa dicairkan Rp. 1000.000,- s/d Rp.750.000.000,- dalam jangka waktu 1-4 tahun. Hal ini sesuai dengan Keputusan Direksi PD BPR ROHIL Nomor : 12/Sk/DIR/2012²⁰.

Suku bunga ditetapkan berdasarkan jangka waktu :

- a. s/d 1 Tahun : 15.00%/tahun/Flat
- b. Diatas 1 s/d 2 Tahun : 15.50%/Tahun/Flat
- c. Diatas 2 s/d 3 Tahun : 16.00%/Tahun/Flat
- d. Diatas 3 s/d 4 Tahun : 16.50%/Tahun/Flat

Dengan biaya administrasi :

- a. s/d Rp. 100 juta : Rp. 50.000
- b. Diatas 100 s/d 250 juta : Rp. 100.000
- c. Diatas 250 juta : Rp. 150.000

b. Kredit Investasi

Yaitu kredit yang diberikan untuk pembelian/ pembiayaan barang-barang modal yang tidak habis dalam satu siklus usaha (jangka panjang). Dana yang bisa dicairkan oleh bank yaitu sebesar Rp. 10.000.000,- s/d 750.000.000,- dalam jangka waktu 1-7 tahun. Dengan suku bunga ditetapkan berdasarkan jangka waktu :

- a. s/d 3 Tahun : 15.00%/tahun/Flat
- b. Diatas 3 s/d 5 Tahun : 15.50%/Tahun/Flat
- c. Diatas 5 Tahun : 16.00%/Tahun/Flat

²⁰ Keputusan Direksi PD BPR ROHIL Nomor : 12/Sk/DIR/2012,Tanggal 1 Maret 2012.

Dengan biaya administrasi :

- a. s/d Rp. 100 juta : Rp. 50.000
- b. Diatas 100 s/d 250 juta : Rp. 100.000
- c. Diatas 250 juta : Rp. 150.000

c. Kredit Konsumtif

Yaitu kredit yang diberikan kepada perorangan bukan dalam rangka kegiatan yang memperoleh laba, melainkan untuk pemenuhan kebutuhan konsumtif, berupa barang atau jasa atau untuk keperluan lainnya diluar usaha.

- a. Kredit konsumtif Pegawai Negeri Sipil (PNS/CPNS/Pegawai Kontrak/ Honor).

Suku bunga ditetapkan berdasarkan jangka waktu :

- a. s/d 3 Tahun : 10.00%/tahun/Flat
- b. Diatas 3 s/d 5 Tahun : 10.50%/Tahun/Flat
- c. Diatas 5 s/d 7 Tahun : 11.00%/Tahun/Flat
- d. Diatas 7 s/d 10 Tahun : 11.50%/Tahun/Flat

Dengan biaya administrasi :

- a. s/d Rp. 100 juta : Rp. 50.000
- b. Diatas 100 s/d 250 juta : Rp. 100.000
- c. Diatas 250 juta : Rp. 150.000

Sedangkan Jasa yang diberikan PD Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir diantaranya:²¹

²¹ Hamdaniar, *lo.cit.*

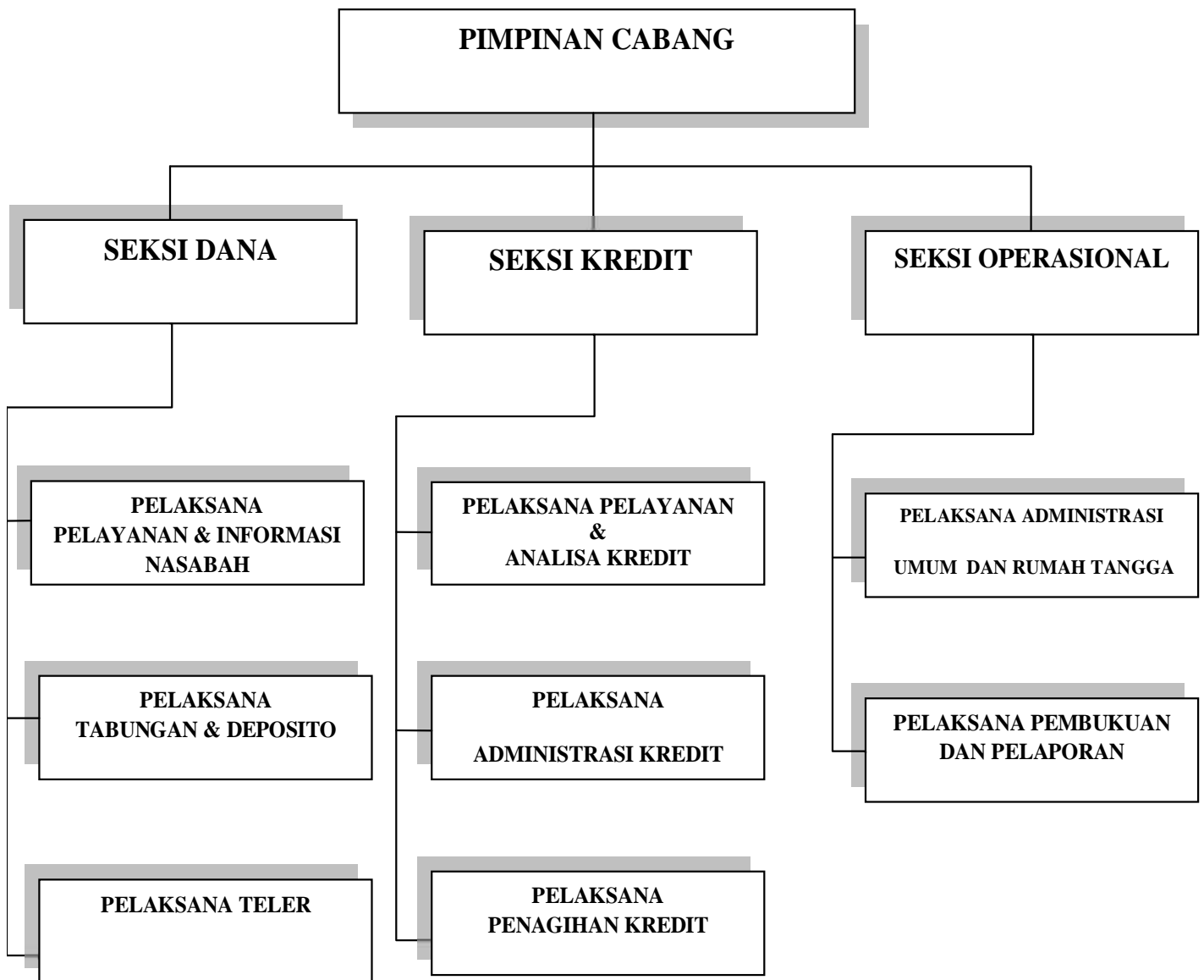
- a. Jasa pembayaran rekening listrik
- b. Pengiriman uang antar bank (Transfer)
- c. Jasa pembelian Pulsa Listrik (Token)
- d. Jasa pembelian pulsa Halo
- e. Jasa pembayaran FIF/ angsuran sepeda motor

D. Struktur Organisasi PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir

Pada umumnya suatu perusahaan mempunyai tujuan yang merupakan syarat mutlak berdirinya perusahaan, oleh karena itu tujuan harus jelas sehingga dapat ditentukan kegiatan-kegiatan apakah yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan sebagai suatu organisasi merupakan suatu fungsi dari manajemen untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menggunakan sumber-sumber yang ada dalam perusahaan itu. Di dalam melaksanakan kegiatan perusahaan, salah satu hal yang perlu di perhatikan adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi untuk kelancaran tugas operasional perusahaan.

Organisasi pada prinsipnya merupakan suatu sistem antara fungsi-fungsi manajemen yang ada, dimana terdiri dari segolongan orang-orang tertentu untuk mengadakan dan melaksanakan suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Adapun Struktur organisasi PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu adalah :

Struktur Organisasi
PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu



Sumber: PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu, 2012

Adapun gambaran umum uraian pembagian tugas masing-masing personil sesuai bidang atau seksi yang ditempati dari struktur adalah:

1. Pimpinan Cabang

Bertujuan Mengelola operasional cabang berdasarkan system kredit secara efektif dan efisien untuk tercapainya:²²

- a. Target operasional yang meliputi penghimpunan dana, memberikan kredit, jasa-jasa, hasil usaha, dan kualitas aktiva produktif.
- b. Pemberian kredit yang aman, sesuai kebutuhan nasabah dan menghasilkan.
- c. Pelayanan yang prima kepada nasabah (*costumer service*)

2. Seksi Dana

- a. Teller

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Melayani penyetoran tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat.
- 2) Melayani penarikan tunai dan non tunai dengan benar dan cepat dengan memperhatikan batas wewenang yang dimiliki.
- 3) Menyerahkan cek, slip penarikan serta bloter kepada Manajer Operasi untuk diperiksa.
- 4) Menyortir dan mempersiapkan bundelan uang tunai yang akan dilabel.
- 5) Mengkompilasi daftar penerimaan dan pengeluaran kas, menghitung saldo kas akhir hari dan mencocokkan dengan jumlah fisik saldo uang tunai yang ada dalam box-nya sendiri.

²² *Ibid.*

- 6) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang ditunjuk oleh atasan

b. Customer Service

Tugas dan Tanggung jawab :²³

- 1) Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah/calon nasabah atau investor mengenai produk PD Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, berikut syarat-syarat maupun tata cara prosedurnya.
- 2) Melayani pembukaan rekening deposito dan tabungan, sesuai permohonan nasabah.
- 3) Menjaga kerahasiaan password/sandi yang menjadi wewenangannya.
- 4) Memberikan informasi dan kemudahan-kemudahan bagi nasabah termasuk keluhan nasabah.

3. Seksi Kredit

a. Pelaksana Analisis Kredit

Ringkasan Tugas:

- 1) Melaksanakan analisa terhadap calon debitur yang akan melakukan pinjaman.
- 2) Memeriksa syarat-syarat permohonan pengajuan kredit

b. Administrasi Kredit

Ringkasan Tugas :

²³ Firdaus, Customer Service Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, Tanggal 22 Maret 2012.

- 1) Melakukan pengecekan kelengkapan pemenuhan dokumen kredit sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan persyaratan/syarat yang telah disepakati.
- 2) Monitoring ketertiban pelaksanaan pembayaran kewajiban nasabah.
- 3) Melakukan administrasi jaminan kredit.
- 4) Membuat dan menyampaikan laporan dibidang kredit baik kepada kantor pusat maupun kepada Bank Indonesia secara benar dan tepat waktu.
- 5) Menerima surat permintaan informasi bank dari bank lain.

c. Pelaksana Penagihan Kredit

- 1) Bertanggung jawab atas penagihan terhadap nasabah yang bermasalah
- 2) Melakukan survei terhadap barang jaminan nasabah yang melakukan peminjaman

4. Seksi Operasional

a. Pelaksana Administrasi Umum

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:²⁴

- 1) Melakukan urusan surat menyurat dan pengarsipan
- 2) Membukukan daftar gaji serta tunjangan-tunjangan bagi karyawan
- 3) Merekomondasi mutasi pegawai tingkat pelaksana pimpinan cabang
- 4) Merekomondasi cuti, pendidikan dan kesejahteraan pegawai kepada pimpinan cabang.
- 5) Melakukan pemeliharaan barang-barang inventaris
- 6) Memantau persediaan barang dan melakukan penyusutan

²⁴ Hamdaniar., *Lo.Cit.*

- 7) Membuat perintah bayar dan melaporkan rincian biaya kepada pimpinan cabang
- 8) Membuat laporan keuangan kantor cabang untuk keperluan anggaran, laporan kepada pemilik bank, laporan Badan Pengawas serta laporan kepada BI setiap bulan.

b. Pelaksana Akuntansi dan Pelaporan

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:²⁵

- a. Menginput setiap transaksi non tunai dan melakukan pengecekan kepada bagian-bagian yang terkait dengannya.
- b. Melaksanakan perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak pada instansi yang terkait
- c. Membuat laporan rutin setiap bulan.
- d. Menyiapkan laporan keuangan lainnya sesuai dengan laporan yang dibutuhkan.
- e. Mempersiapkan data tahunan untuk kebutuhan laporan keuangan ekstern dan intern.

²⁵ *Ibid.*

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pengertian, Fungsi, Tujuan dan Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 tentang perbankan bank perkreditan rakyat adalah bank yang tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, yang dalam pelaksanaan kegiatan usahanya dapat secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah²⁶. Jasa-jasa perbankan yang ditawarkan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum.

Fungsi bank perkreditan rakyat yaitu sebagai berikut:²⁷

- 1) Memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat yang sulit atau tidak memiliki akses ke bank umum.
- 2) Membantu pemerintah mendidik masyarakat dalam memahami pola nasional agar pembangunan disekitar pedesaan dapat dipercepat.
- 3) Menciptakan pemerataan kesempatan berusaha terutama bagi masyarakat pedesaan.

²⁶ UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

²⁷ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2011), Edisi 1 h. 3.

Adapun tujuan dari bank perkreditan rakyat adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan,kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Kegiatan BPR pada dasarnya sama dengan kegiatan bank umum, hanya yang menjadi perbedaan adalah jumlah jasa bank yang dilakukan BPR jauh lebih sempit. Dalam praktiknya bank kerkreditan rakyat mempunyai kegiatan usaha menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan yaitu sebagai berikut :²⁸

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa tabungan dan deposito berjangka,dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat.
- c. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.
- d. Menempatkan danya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain.

Sekumpulan masyarakat yang menempatkan dananya di bank dan menggunakan jasa bank lainnya disebut dengan nasabah. Sedangkan menurut Komaruddin dalam “Kamus Perbankan” menyatakan bahwa “Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank”²⁹.

²⁸ UU RI No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

²⁹Komaruddin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta : CV. Rajawali,1994), h. 121.

Dibatasinya kegiatan bank perkreditan rakyat dimaksudkan untuk menjadikan bank perkreditan rakyat sebagai pilar yang mendukung pengembangan perekonomian daerah dengan mengutamakan penghimpunan dan penyaluran dana dari dan kepada masyarakat di daerah setempat. Karena keterbatasan yang dimiliki oleh BPR, maka ada beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan³⁰. Larangan ini meliputi hal-hal sbb:

- a. Menerima simpanan giro
- b. Mengikuti kliring (adalah penagihan warkat , surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari dalam kota.
- c. Melakukan kegiatan valuta asing

Pada mulanya tugas pokok bank perkreditan rakyat diarahkan untuk menunjang pertumbuhan dan modernisasi ekonomi pedesaan serta mengurangi praktek-praktek ijon. Namun, dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat, tugas bank perkreditan rakyat tidak hanya ditujukan bagi masyarakat pedesaan, tetapi juga mencakup pemberian jasa perbankan bagi masyarakat golongan ekonomi di daerah perkotaan³¹.

B. Pengertian Pemasaran Jasa dan Strategi Pemasaran Jasa.

Pemasaran adalah sebuah sistem dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan sesuatu

³⁰ Arthesa dan Edia Hadiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006), h. 17.

³¹Malayu S.P.Hasibuan, *Dasar- Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), cetakan ke-4, h. 38.

yang bernilai seperti barang-barang dan jasa-jasa yang dapat memuaskan keinginan demi mashlahat (*benefit*) dari pasar konsumen³². Pemasaran juga merupakan suatu kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan kegiatan manusia melalui proses pertukaran³³.

Jasa adalah kegiatan yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud namun dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Pengertian jasa menurut Murti Sumarni adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah seperti kenyamanan, hiburan, kesenggangan atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen³⁴.

Pemasaran jasa adalah suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau konsumen dengan cara memberikan kepuasan.

Suatu jasa memiliki ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu :

- a. Tidak berwujud. Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen mencari informasi

³² William j. Stanton , *prinsip pemasaran*, (Jakarta: Erlangga,1996), jilid 2, h.120.

³³ Marius P. Angipora, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2002), h.3.

³⁴ Murti sumarni, *Menejemen Pemasaran Bank*, (yogyakarta: Liberty, 2004). h. 6.

tentang jasa tersebut, seperti lokasi perusahaan, penyedia jasa, peralatan dan komunikasi yang digunakan serta harga produk jasa tersebut.

- b. Tidak terpisahkan (*inseparability*). Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jika konsumen membeli jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung.
- c. Bervariasi (*variability*). Jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah tergantung siapa yang menyajikannya, kapan waktu pelayanannya dan dimana tempat penyajian jasa tersebut dilakukan.
- d. Mudah musnah (*perishability*). Jasa tidak dapat disimpan sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah musnah ini bukanlah suatu masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jasa akan mempunyai nilai disaat pembeli jasa membutuhkan pelayanan.

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk dapat tetap hidup, berkembang dan mampu bersaing. Dalam rangka inilah, maka perusahaan selalu menetapkan strategi pemasaran dan cara pelaksanaan kegiatan pemasarannya. Kegiatan pemasaran yang dilakukan, diarahkan untuk mencapai sasaran berupa laba. Pengarahan tersebut dapat tersebut dikenal dengan kebijakan pemasaran.

Salah satu unsur dalam strategi pemasaran terpadu yaitu bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan kombinasi kegiatan yang dikendalikan oleh perusahaan

yang mempengaruhi tanggapan konsumen dalam pasar sasarannya³⁵. Kegiatan tersebut dikombinasikan oleh perusahaan seefektif mungkin dalam kegiatan pemasarannya.

Unsur bauran pemasaran tersebut adalah:

1. *Product* (Produk). Yang penting diperhatikan dalam desain dan produk jasa Bank adalah atribut yang menyertai, seperti : sistem, prosedur dan pelayanannya. Desain produk dan jasa bank juga memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan ukuran bentuk, dan kualitas.
2. *Price* (Harga). Pengertian harga dalam produk dan jasa bank, berupa kontra prestasi dalam bentuk suku bunga, baik untuk produk simpanan maupun pinjaman, serta *fee* untuk jasa-jasa perbankan.
3. *Promotion* (Promosi). Kegiatan promosi pada produk dan jasa bank pada umumnya dilakukan melalui iklan di media massa, atau televisi.
4. *Place* (Tempat atau disebut juga saluran distribusi). Saluran distribusi produk dan jasa bank, berupa Kantor Cabang, yang secara langsung menyediakan produk dan jasa yang ditawarkan. Dengan semakin majunya teknologi, saluran distribusi dapat dilakukan melalui saluran telekomunikasi seperti telepon dan jaringan internet. Lokasi bank adalah jejaring (net-working) dimana produk dan jasa bank disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh nasabah. Oleh karena itu jejaring pemasaran bank tidak hanya berupa kantor

³⁵*Ibid.*, h. 119.

bank sendiri saja tetapi termasuk kantor bank lain, seperti kantor kas agar jasa bank dapat dimanfaatkan.

5. *People* (Orang), yaitu semua orang yang terlibat aktif dalam pelayanan dan mempengaruhi persepsi pembeli, nama, pribadi pelanggan. Ciri bisnis bank adalah dominannya unsur *personal approach*/pendekatan pribadi, baik dari jajaran *front office* (petugas bank yang berhubungan langsung dengan nasabah yang membutuhkan pelayanan), *back office* (petugas bank yang melakukan tugas administratif sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan tugas di *front office*) sampai tingkat manajerial. Para pekerja bank dituntut untuk melayani nasabah secara optimal. *People* meliputi kegiatan karyawan, seperti kegiatan rekrutmen, pendidikan dan pelatihan, motivasi, balas jasa dan kerja sama serta pelanggan yang menjadi nasabah atau calon nasabah³⁶.
6. *Process* (proses). Meliputi sistem dan prosedur, termasuk persyaratan ataupun ketentuan yang diberlakukan oleh bank terhadap produk dan jasa bank. Sistem dan prosedur akan merefleksikan penilaian, apakah pelayanan cepat atau lambat. Pada umumnya nasabah lebih menyenangi proses yang cepat, walaupun bagi bank akan menimbulkan risiko yang lebih tinggi. Penggunaan teknologi yang tepat guna serta kreativitas yang prima diperlukan, untuk suatu proses yang cepat namun aman.
7. *Physical Evidence* (Bukti Fisik), cara dan bentuk pelayanan kepada nasabah ini juga merupakan bukti nyata yang seharusnya bisa dirasakan atau dianggap

³⁶ *Ibid.*, h. 120.

sebagai bukti fisik (*physical evidence*) bagi para nasabahnya, yang suatu hari nanti diharapkan akan memberikan sebuah citra positif kepada masyarakat umum.

Dalam rangka memenangkan persaingan antar bank dalam menjalankan bauran pemasarannya dapat dilakukan berbagai strategi. Akan tetapi, ketepatan penggunaan strategi bauran pemasaran jasa suatu bank ditentukan melalui kualitas jasa yang ditawarkan. Keberhasilan faktor itu dapat diukur melalui :³⁷

- 1) Kualitas jasa yang dirasakan pelanggan (*service performance/ perceived service*) artinya, apa yang diterima nasabah pada saat menerima atau membeli jasa yang ditawarkan.
- 2) Jasa yang diharapkan pelanggan (*customer expectation*) artinya, apa yang dirasakan nasabah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan terhadap jasa yang dibelinya.

C. Tujuan dan Konsep Pemasaran

Kegiatan pemasaran sudah merupakan kebutuhan utama dan sudah merupakan keharusan untuk dijalankan. Tanpa kegiatan pemasaran jangan diharapkan kebutuhan dan keinginan pelanggannya akan terpenuhi. Adapun tujuan pemasaran bank secara umum adalah :³⁸

³⁷ *Ibid.*, h. 121.

³⁸ Kasmir, *Op. Cit.*, h. 57.

- a) Memaksimumkan konsumsi, dengan kata lain memudahkan konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
- b) Memaksimumkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah. Nasabah yang puas akan menjadi pusat pemasaran selanjutnya, karena kepuasan ini akan ditularkan kepada nasabah lainnya melalui ceritanya.
- c) Memaksimumkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
- d) Memaksimumkan mutu hidup dengan memberikan kemudahan kepada nasabah.

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk mencapai sasaran organisasi tergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran (*target market*) kemudian pemberian kepuasan seperti yang diinginkan konsumen secara lebih efektif dan lebih efisien dari yang dilakukan pesaing³⁹. Konsep ini sering dicampuradukkan dengan istilah konsep penjualan. Sering konsep pemasaran dan konsep penjualan dianggap sama, padahal masing-masing konsep tersebut mempunyai arti yang sangat berbeda.

Menurut Sofjan Assauri Penggunaan konsep pemasaran berusaha memberikan pelayanan kebutuhan dan keinginan konsumen secara memuaskan sehingga tujuan

³⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Op. Cit.*, h.146.

perusahaan jangka panjang diharapkan dapat tercapai. Adapun pendekatan yang digunakan adalah meneliti terlebih dahulu kebutuhan atau keinginan konsumen⁴⁰. Pelaksanaan konsep pemasaran melibatkan seluruh personalia yang ada dalam organisasi perusahaan termasuk direksi dan Kepala Bagian yang ada dengan berorientasi pada pemasaran dimana semua kegiatan diarahkan untuk memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Penggunaan konsep penjualan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui peningkatan program penjualan. Pendekatan yang digunakan dalam konsep penjualan adalah menawarkan berbagai produk yang telah tersedia dengan mencoba secara gigih meyakinkan dan menggugah calon pembeli agar bersedia membeli produk yang ditawarkan melalui kegiatan penjualan dan promosi yang gencar. Untuk melaksanakan konsep penjualan, jumlah dan klasifikasi personalia yang terlibat dalam kegiatan pemasaran hanya terbatas pada personalia bidang pemasaran seperti Kepala Bagian Pemasaran, tenaga penjualan, dan tenaga promosi saja.

Dasar pemikiran yang melandasi konsep ini adalah :⁴¹

- a) Para konsumen harus dikelompokkan dalam bagian-bagian pasar yang berbeda tergantung kepada kebutuhan dan keinginan mereka.

⁴⁰ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h.83.

⁴¹ Marius P. Angipora, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta : PT. raja grafindo Persada, 2002), h. 41.

- b) Konsumen dibagian manapun akan memilih tawaran perusahaan yang paling mampu memuaskan kebutuhan mereka.
- c) Tugas organisasi adalah meneliti dan memilih pasar yang menjadi sasaran dan gambaran tawaran serta program pemasarn yang efektif sebagai kunci untuk menarik dan mempertahankannya.

Tujuan dari pelayanan adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan, sehingga akhirnya dapat meningkatkan penjualan. Kepuasan pelanggan diartikan nasabah merasa sangat puas apabila komponen kepuasan tersebut bisa terpenuhi secara lengkap. Berikut ini merupakan kepuasan nasabah dalam dunia perbankan:⁴²

- a) *Tangibles*, merupakan bukti nyata yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi. Bukti ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah, oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modren.
- b) *Responsivitas*, yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak menejemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan mendukung kegiatan pelayanan kepada nasbah tanpa pandang bulu.
- c) *Assurance*, adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau prilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

⁴²Kasmir, *Op. Cit.*, h.57-58.

- d) *Reliabilitas*, yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta memuaskan pelanggannya. Guna mendukung hal ini, maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.
- e) *Empati*, yaitu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu nasabahnya secara cepat dan tepat.

D. Pengertian Pelayanan dan Strategi Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting dari pemasaran produk. Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik. Dengan begitu, bank tidak perlu memasang iklan, nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan suatu bank tersebut kepada nasabah. Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya⁴³.

Menurut Malayu S.P.Hasibuan pelayanan(*service*) adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya⁴⁴. Etika ini mutlak penting baik dalam pergaulan antar manusia maupun dalam pemasaran bank. Karena

⁴³Sentot Imam Wahjono, *Menejemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Edisi Pertama, h. 178.

⁴⁴Malayu S.P.Hasibuan, *Op.Cit.*, h. 152.

pemasaran bank yang tidak dilandasi pelayanan dan etika yang baik akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Pemasaran bank harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak menjelek-jelekkan bank lainnya.

Pemasaran yang begitu efektif adalah pemasaran dari mulut ke mulut. Jika persepsi seorang nasabah terhadap suatu bank dapat dinyatakan baik atau puas, maka nasabah tersebut akan memberitahukan kepada kerabat atau rekannya bahwa pelayanan bank tersebut sangat bagus. Sudah dapat dipastikan jumlah nasabah akan bertambah dikarenakan pengaruh dari kepuasan pelayanan yang didapati nasabah. Manfaat lain bagi nasabah yang telah lama bergabung di bank tersebut menjadi loyal dan merasa memiliki bank tersebut.

Ketika nasabah merasa terpenuhi harapannya dan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan memakai produk atau jasa tersebut. Selain itu juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang bank tersebut dan produk-produknya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa. Suatu bank atau perusahaan lainnya harus mampu menciptakan suatu produk maupun jasa yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Untuk jasa, fitur yang penting meliputi pelayanan

karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, dan sarana pelayanan yang menyenangkan⁴⁵.

Dalam menciptakan produk yang berkualitas tidaklah mudah. Produk yang diciptakan haruslah memiliki keunggulan dan kelebihan jika dibandingkan dengan produk pesaing. Untuk menciptakan produk tersebut maka diperlukan kondisi-kondisi yang satu sama lainnya saling mendukung. Kondisi-kondisi untuk menciptakan produk tersebut sangat tergantung dari:⁴⁶

- 1) Pelayanan yang prima, karena produk bank sangat tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank, maka kualitas pelayanan sangat menentukan keunggulan produk tersebut. Disamping karyawan juga harus didukung oleh sistem dan produser yang efisien dan efektif melalui penyediaan sarana dan prasarana yang dimiliki.
- 2) Pegawai yang profesional. Para karyawan bank mulai dari yang paling rendah sampai karyawan atas diberikan pendidikan dan latihan dalam melayani nasabah maupun dalam mempelancar proses transaksi dengan nasabah.
- 3) Sarana dan prasarana yang dimiliki haruslah dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga nasabah merasa puas setiap pelayanan yang diberikan.
- 4) Lokasi dan layout gedung serta ruangan. Lokasi bank yang diinginkan adalah lokasi yang mudah dijangkau serta layout yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabahnya.

⁴⁵Sentot Imam Wahjono, *Op.Cit.*, h. 20.

⁴⁶Kasmir, *Op.Cit.*, h.124-125.

- 5) Nama baik bank ditunjukkan dari citra dan prestasi bank ikut mengangkat produk yang dihasilkan.

Secara umum ada tiga bentuk pelayanan antara lain sebagai berikut:

a. Pelayanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah untuk dilaksanakan. Namun hal ini harus dilakukan oleh semua karyawan bank agar citra perbankan baik dimata nasabah, karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank sangat memuaskan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut *Customer Service (CS)*. Tugas seorang

Customer Service yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Customer Service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan perasional dalam dunia perbankan⁴⁷.

Seorang *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *Customer Service* harus bertanggung jawab dari awal sampai akhir selesainya suatu pelayanan nasabah. fungsi *Cutomer service* adalah sebagai berikut:⁴⁸

1) Sebagai *Resepsionis*

Sebagai *resepsionis* artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal ini menerima tamu CS harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

2) Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman* artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah .

3) Sebagai *salesmen*

⁴⁷ Kasmir, *Op.Cit.*, h. 202.

⁴⁸ *Ibid.*, h.203.

Maksudnya CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan kepada nasabah.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak pindah ke bank lain apabila menghadapi masalah.

5) Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator CS berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah⁴⁹.

Pelayanan dan pemasaran produk jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar. Apabila pelayanan dilakukan dengan baik maka pemasaran produknya akan berhasil pula. Adapun yang memegang peranan penting dalam pelayanan nasabah yaitu seorang *Customer Service*. Seorang CS dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang CS sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter nasabah sangat beragam. Berikut ini dasar-dasar pelayanan seorang CS:⁵⁰

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya petugas customer service harus mengenakan baju dan celana yang sepadang dengan kombinasi yang menarik. Customer service juga harus

⁴⁹ *Ibid.*, h. 226.

⁵⁰ *Ibid.*, h.182-183.

berpakaian rapi tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen.

- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas customer service tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas customer service juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas customer service haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas customer service harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.
- 4) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.
- 5) Jangan menyela dan memotong pembicaraan
Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- 6) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas customer service juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

- 7) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh customer service, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.

- 8) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya jika pada saat tertentu, petugas customer service sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Dalam kegiatan untuk memberikan pelayanan yang baik selain *Customer Service*, seorang *Teller* pun ikut serta memberikan pelayanan nasabah. Agar pelayanan yang baik dapat terwujud, perlu diadakan *sistem teller* yang dikerjakan oleh *teller*. Sistem teller adalah rangkaian kegiatan *teller* untuk menerima setoran dan pembayaran uang tunai pada bagian kas suatu bank⁵¹. Sedangkan *teller* adalah karyawan kasir bank yang melayani dan bertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai⁵².

⁵¹Malayu,S.P.Hasibuan, *Op.Cit.*,h.161.

⁵²*Ibid.*

Sebagai *front office* yang berhubungan langsung dengan nasabah, *teller* perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut antara lain:

- a) Penampilan, yaitu teller sebaiknya mempunyai penampilan menarik antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan ciri khas bank bersangkutan.
- b) Kepribadian, yaitu para teller harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah.
- c) Kecepatan pelayanan dari teller sehingga dapat memuaskan para nasabah
- d) Menjaga kerahasiaan, yaitu teller harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.

Customer Service dan *Teller* sebagai karyawan *front office* harus mampu memahami dan memenuhi keinginan nasabahnya. Keinginan nasabah yaitu kebutuhan yang dibentuk oleh kepribadian individu. Keinginan nasabah ini dapat berupa, ingin memperoleh pelayanan yang cepat, ingin agar bank bisa menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi, ingin memperoleh pelayanan yang bermutu (cepat dan memuaskan), ingin memperoleh kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan, serta ingin memperoleh keamanan dari setiap transaksi yang berhubungan dengan bank⁵³.

⁵³*Ibid.*

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Strategi Pelayanan PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Dalam Meningkatkan Nasabah.

Pelayanan harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik calon nasabah bank. Pelayanan nasabah pada hakikatnya adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Pelayanan yang baik akan meningkatkan jumlah nasabah, oleh sebab itu BPR Rohil selalu meningkatkan kualitas pelayanannya⁵⁴.

Salah satu strategi pelayanan yang dipakai bank perkreditan rakyat adalah “strategi menjemput bola”⁵⁵. Petugas BPR akan mendatangi nasabah untuk mengambil setoran maupun untuk membantu penarikan uang oleh nasabah untuk deposito dan tabungan. Nasabah tabungan dapat menarik tabungannya melalui petugas BPR tanpa harus datang ke kantor BPR. Sistem jemput bola sampai kini diterapkan dan diyakini berhasil. Adapun taktik mempertahankan nasabah dengan berbagai cara seperti menjalin hubungan baik, sistem kekeluargaan, saling

⁵⁴ Firdaus, Customer Service Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, Kamis, 22 Maret 2012.

⁵⁵ *Ibid.*

memperhatikan dan menengok nasabah, dilakukan oleh PD. BPR Rokan Hilir dengan seksama dan berkesinambungan.

Sejalan dengan uraian tersebut bentuk pelayanan pihak PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu yang diberikan kepada nasabah yaitu :

a. Menenal Nasabah

Nasabah merupakan bagian yang paling penting, oleh karena itu setiap karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Memahami keinginan nasabah yang beragam mulai dari sifat, tingkatan ekonomi, kedudukan dan lainnya. Setiap karyawan harus mampu mengenal karakteristik nasabah dengan baik, hal ini dilakukan agar dapat memberikan pelayanan prima⁵⁶.

Nasabah memiliki sifat bermacam-macam, seperti sifat pemimpin, sifat penyabar, sifat pendiam, sifat ingin selalu diperhatikan dan lain sebagainya. Dengan beragamnya sifat nasabah ini karyawan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir melakukan pendekatan kepada nasabah dengan metode tertentu.

Mengatasi nasabah yang memiliki sifat pemimpin, karyawan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir memberikan pelayanan yang serba cepat dan tidak berbelit-belit dalam menyampaikan sesuatu penjelasan serta tidak basa-basi. Karena sifat pemimpin ini selalu menginginkan pelayanan yang serba cepat karena setiap detik waktu sangat berarti.

⁵⁶Hamdaniar, Pimpinan Cabang Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, Tanggal 30 Maret 2012.

Pelayanan yang diberikan karyawan harus sama terhadap semua nasabah, tidak pandang bulu siapa nasabah yang datang untuk membeli jasa bank. Dengan adanya perbedaan tingkatan ekonomi nasabah tidak pula membuat perbedaan pelayanannya. Disamping itu karyawan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir harus mempertimbangkan faktor jenis kelamin. Dalam memberikan pelayanan harus membedakan antara wanita dan pria, karena masing-masing memiliki kecenderungan yang berbeda. Wanita misalnya, melayani dengan penuh kesabaran dan perhatian karena wanita cenderung tidak mudah percaya diri. Sebaliknya nasabah pria biasanya lebih gegabah dan cepat mengambil keputusan, serta tidak sabar dalam menentukan pilihan. Oleh sebab itu, nasabah pria segera dilayani dan memberikan penjelasan yang lebih jelas.⁵⁷

b. Mengetahui Kebutuhan Nasabah

Pengertian kebutuhan nasabah adalah suatu keadaan yang dirasakan tidak ada dalam diri seseorang. Sebagai contoh yaitu kebutuhan akan produk atau jasa bank, kebutuhan rasa aman berhubungan dengan bank kebutuhan kenyamanan berhubungan dengan bank, kebutuhan untuk diberi perhatian oleh seluruh karyawan bank kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan bank.

Karyawan bank harus memahami sebenarnya apa saja kemauan dan kebutuhan nasabah, dengan berprinsip bahwa calon nasabah yang datang akan

⁵⁷Firdaus, Customer Service Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, 22 Maret 2012.

menjadi nasabah setia kita. Tunjukkan kepadanya bahwa bank kita adalah bank yang memenuhi keinginan sehingga tidak mudah berpaling kepada bank lain.

Nasabah menginginkan pelayanan yang cepat, baik, istimewa, sabar, tepat, ramah dan profesional. Dan mereka datang dengan harapan bahwa mereka segera mendapatkan bantuan atas kesulitan mereka sehingga mereka bisa pulang dengan puas membawa penyelesaian.

Sebagai karyawan bank harus tahu bahwa nasabah memiliki selera berbeda-beda. Semakin tinggi status sosialnya semakin tinggi selera dan gengsinya. Secara garis besar selera itu meliputi penampilan fisik baik karyawan maupun kantor dan perilaku karyawan. Penampilan karyawan fisik karyawan menjadi perhatian nasabah secara langsung akan memberikan kebanggaan dan kepercayaan kepadanya.

c. Melayani dengan Penuh Rasa Tanggung Jawab

Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. Jadi, rasa penuh tanggung jawab pada diri karyawan dalam memberikan pelayanan akan membuat nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi di bank.

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya Sebagai tempat pelayanan jasa Bank Perkreditan

Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah selalu menjadi hal yang paling utama diperhatikan⁵⁸. Jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan menumbuhkan kepercayaan kepada bank dan nasabah tidak mudah pindah ke bank lain walaupun ada sedikit kekurangan yang dimiliki bank.

Karyawan bank tidak dibenarkan berfikir bahwa kewajibannya hanya sekedar melayani saja, namun wajib memberikan kepuasan kepada nasabah baik dalam pelayanan, bertransaksi penyambutan dan lain sebagainya, tanpa memandang jabatan, status atau kedudukan nasabah tersebut.

d. Lemah Lembut dan Ramah Tamah dalam Melayani Nasabah

Lemah lembut dan ramah tamah saat nasabah datang adalah tugas utama seorang karyawan bank. Tidak terkecuali karyawan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir. Dalam bersikap, berbicara, dan melayani nasabah selalu lemah lembut dan ramah tamah sehingga dapat menarik dan membuat nasabah betah berhubungan dengan bank. Salah satunya keramahan seorang *Customer Servis* dalam menyambut nasabah dengan senyum.

Bersikap lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani nasabah, akan membuat nasabah merasa senang dan menjalin hubungan baik dengan bank seperti menjalin persaudaraan antara bank dan nasabah.

e. Melayani dengan wajah ceria dan senyum

⁵⁸Desria Utami, Teller Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu, *Wawancara*, Kubu, 19 Maret 2012.

Sebagai karyawan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu harus menunjukan wajah yang ceria dan senyum ketika nasabah datang untuk bertransaksi di bank. Apapun yang terjadi karyawan harus mampu menampilkan wajah ceria dan senyuman kepada nasabah. Senyum yang menghiasi wajah yang ceria akan memberikan dampak positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya.

f. Melayani dengan Simpatik

Simpatik maksudnya memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak memberi kesan buruk atau nasabah tidak nyaman atas pelayanannya. Apapun yang terjadi karyawan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu, mereka harus tetap mampu menampilkan wajah ceria kepada nasabah⁵⁹. Sebuah bank bisa berkembang atau tidak tergantung dari besar kecilnya jumlah nasabah, khususnya nasabah yang loyal. Nasabah yang loyal merupakan asset yang harus terus menerus dipertahankan. Oleh sebab itu, karyawan perlu sekali memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Selain itu sebagai karyawan harus bersikap *Self Control* yaitu sikap menguasai diri dan mengendalikan emosi dalam setiap situasi. Selalu berusaha tidak menyinggung perasaan atau mengganggu pikiran orang lain. Dengan kata lain, harus memiliki kesabaran dalam menghadapi para nasabah, terutama bersikap sabar terhadap nasabah yang mungkin rewel, agar ia tidak kecewa, gusar atau membuat

⁵⁹Desria Utami, Teller Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu, *Wawancara*, Kubu, 19 Maret 2012.

orang lain marah. Sebaliknya karyawan bank sama sekali tidak terpancing oleh sikap emosional pihak yang kita hadapi.

g. Tidak Berprasangka Negatif

Selalu berfikir yang positif merupakan dasar-dasar bagi karyawan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu dalam melayani nasabahnya. Berfikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraan dengan nasabah. Sama sekali tidak ada manfaatnya bagi kita, khususnya karyawan bank untuk berprasangka buruk kepada nasabah. Darimanapun dan apapun profesinya mereka adalah nasabah, artinya harus diperlakukan secara adil.

h. Melayani dengan serius

Dalam melayani nasabah dengan serius serta tabah menghadapi nasabah yang sulit berkomunikasi atau yang suka *ngeyel*. Menanggapi keluhan nasabah tentang antrian yang panjang atau prosedur yang berbelit bahkan lambatnya pelayanan atau lain sebagainya. Tugas karyawan khususnya bagian *Costumer Service* adalah mendengarkan dengan sungguh-sungguh dan memberikan penjelasan mengapa hal itu bisa terjadi.

i. Memberi salam kepada nasabah

Memberikan salam merupakan hal yang harus dilakukan kepada setiap nasabah baik untuk memulai pelayanan maupun menyudahinya. Nasabah adalah Raja, kedatangannya berarti akan mendatangkan keuntungan bagi bank, yang pada gilirannya akan mendatangkan keuntungan pada karyawan. Oleh karena itu, menyambut nasabah dengan hangat, sopan, dan komunikatif hal harus dilakukan.

j. Menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah

Kenyamanan sangat dibutuhkan oleh nasabah ketika datang ke bank. Ruang kantor ditata sedemikian rupa agar menarik sehingga membuat nasabah merasa betah. Selain itu tersedia tempat duduk yang banyak sehingga nasabah tidak lagi harus berdiri untuk antri didepan loket⁶⁰.

Keamanan dalam bertransaksi juga dibutuhkan oleh nasabah. Dana yang ditempatkan di bank sangat dipercayakan oleh nasabah agar terjaga dengan aman. Oleh sebab itu, Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir memelihara dana yang dipercayakan oleh nasabah penyimpan dengan sebaik mungkin. Ketika nasabah menabung atau menyimpan uang nya di bank, simpanan tersebut akan dilindungi oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Demi menarik nasabah, seorang *Customer service* dan *Teller* harus melaksanakan dasar-dasar pelayanan yang telah ditetapkan, seperti:⁶¹

- a) Berpenampilan menarik, dengan mengenakan pakaian yang rapi dan bersih.
- b) Bersikap ramah kepada nasabah, seperti menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama nasabah ketika nasabah datang. Hal ini akan menumbuhkan keakraban antara karyawan dan nasabah.

⁶⁰ Johan Syarifudin, Teller Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, 12 Maret 2012.

⁶¹ Hamdaniar, Pimpinan Cabang Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, Tanggal 30 Maret 2012.

- c) Mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, dengan pelayanan yang semaksimal mungkin, salah satunya membantu nasabah nasabah yang mempunyai masalah terhadap produk bank yang tidak dipahami oleh nasabah.

Seorang karyawan harus tahu bagaimana bersikap dan apa yang harus diucapkan. Dalam tugas melayani, harus benar-benar sopan santun, karena itu semua akan sangat berpengaruh terhadap ketenangan kerja, kepuasan nasabah, dan selanjutnya mencapai tujuan akhir yaitu meningkatkan hasil bank.

Untuk menjaga kualitas pelayanan, setiap karyawan diberikan berbagai macam *training*/pelatihan. Hal ini dilakukan selain untuk meningkatkan pelayanan juga untuk membenahi administrasi bank dengan cara pendidikan. Bagi karyawan yang berprestasi dalam memberikan pelayanan mendapatkan *reward*/ penghargaan dari manajemen bank. Melalui penilaian indeks pelayanan karyawan dengan poin-poin penilaian seperti kecepatan, keramahan, dan poin lainnya yang berkenaan dengan penilaian⁶².

Karyawan yang tidak memberikan pelayanan yang baik, maka akan diberikan teguran oleh pimpinan. Selain memberikan pelayanan yang memuaskan, kedisiplinan kerja juga harus dilakukan oleh setiap karyawan baik bagian *front office* maupun *back office*. Karyawan yang tidak disiplin bisa dikenakan sanksi oleh pimpinan dalam bentuk mutasi kerja negatif, artinya penurunan tingkatan kerja⁶³.

⁶²*Ibid.*

⁶³ Nova Susanti Teller Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, Tanggal 27 April 2012.

Dalam pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah bagi karyawan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu bukanlah suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala. Kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan kepada nasabah antara lain, sebagian besar nasabah yang akan menabung, menarik tabungan, maupun yang akan mengirim uang ke bank lain, menggunakan jasa *Customer Service* untuk menuliskan slip setoran, penarikan maupun slip transfer⁶⁴. Hanya sebagian kecil saja nasabah menulis sendiri slip setoran, penarikan maupun transfer. Hal ini membuat antrian di bagian *customer service*, yang menjadi kendala lainnya yaitu jumlah *Customer Service* Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu hanya berjumlah satu orang saja. Sehingga ketika nasabah banyak yang akan melakukan transaksi akan terjadi antrian panjang.

Untuk mengatasi hal tersebut, PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu akan menambah karyawan, khususnya bagian *customer service* agar mengurangi antrian panjang ketika nasabah banyak melakukan transaksi di bank. Selain itu, PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu akan membuka Kantor Kas di salah satu desa di kecamatan kubu. Hal ini dilakukan agar nasabah yang berada disekitar desa tersebut tidak jauh-jauh lagi ketika akan menabung maupun mengambil tabungan⁶⁵.

⁶⁴ Firdaus, Customer Service Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, 22 Maret 2012.

⁶⁵ Hamdaniar, Pimpinan Cabang Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir, *Wawancara*, Kubu, 2 April 2012.

B. Perkembangan Nasabah dan Faktor-Faktor Pelayanan yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu

Perkembangan jumlah nasabah Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu yang memiliki rekening tabungan adalah sebagai berikut:

Tabel IV.1
Jumlah Nasabah Penyimpan Tahun 2008-2012

No	Tahun	Jumlah nasabah	Jumlah Dana (RP)
1	2008	1.245	698.765.235.45
2	2009	1.300	778.575.000.00
3	2010	1.340	785.552.000.00
4	2011	1.351	877.571.181.53
5	2012	1.368	906.023.314.59

Sumber: Rekap Tabungan PD.Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu.

Jumlah nasabah pada tahun 2008 yaitu 1.245 dengan dana Rp.689.765.235.45, pada tahun 2009 berjumlah 1.300 sebesar Rp. 778.575.000.00, jumlah kenaikan nasabah dari tahun sebelumnya adalah 55 orang. Pada tahun 2010 jumlah nasabahnya 1340 dengan dana simpanan Rp. 785.552.000.00, berarti kenaikan jumlah nasabahnya sebesar 40 orang. Pada tahun 2011 jumlah nasabahnya 1351 dengan simpanan Rp. 877.571.181.53 kenaikan jumlah nasabah sebesar 11 orang. Sedangkan jumlah nasabah pada tahun 2012 berjumlah 1.368 dengan simpanan Rp. 906,023.314.59, kenaikan jumlah nasabahnya yaitu 17 orang. Jadi, jumlah nasabah

Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu dari tahun 2008 samapi dengan April 2012 selalu mengalami kenaikan.

Perkembangan jumlah nasabah yang memiliki simpanan deposito yaitu sebagai berikut:

Tabel IV.2
Jumlah Nasabah Penyimpan Tahun 2008-2012

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Dana (RP)
1	2008	10	569.665.000.00
2	2009	12	560.550.000.00
3	2010	12	585.455.000.00
4	2011	14	687.500.000.00
5	2012	19	1.080.500.000.00

Sumber: Rekap Deposito PD.Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu

Jumlah nasabah pada tahun 2008 yaitu 10 dengan dana Rp.569.665.000.00, pada tahun 2009 berjumlah 12 sebesar Rp. 560.550.000.00, jumlah kenaikan nasabah dari tahun sebelumnya adalah 2 orang. Pada tahun 2010 jumlah nasabahnya 12 dengan dana simpanan Rp. 585.455.000.00, tidak ada kenaikan jumlah nasabah di tahun 2010. Pada tahun 2011 jumlah nasabahnya 14 dengan simpanan Rp. 687.500.000.00 kenaikan jumlah nasabah sebesar 2 orang. Sedangkan jumlah nasabah pada tahun 2012 berjumlah 19 dengan simpanan Rp. 1.080.500.000.00, kenaikan jumlah nasabahnya yaitu 5 orang. Jadi, jumlah nasabah Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu dari tahun 2008 samapi dengan April 2012 selalu mengalami kenaikan. Namun demikian minat nasabah terhadap produk simpanan

deposito masih kurang, hal ini dilihat jumlah nasabah yang memiliki simpanan deposito masih sedikit.

Adapun faktor-faktor pelayanan yang dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir terbagi dua yaitu :

a) Faktor Internal

Yaitu faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang berasal dari bank itu sendiri, diantaranya:

a. Kemudahan Bertransaksi

PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir memberikan kemudahan dalam bertransaksi dalam hal apapun. Contohnya saja, pihak bank tidak mempersulit nasabah untuk membuka rekening dan bertransaksi dalam bentuk kredit. Pembukaan rekening untuk Tabungan Gema Bahari hanya dikenakan Rp. 50.000,- dan untuk Tabungan Pelajar hanya Rp. 5000,- .

b. Imbalan

Imbalan dalam hal ini dalam bentuk bunga. Bunga yang ditawarkan PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir sesuai yang telah ditetapkan dan menguntungkan nasabah. Tingkatan suku bunga yang ditawarkan oleh PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan hilir yaitu sebagai berikut:

1) Tingkat Suku Bunga Tabungan GemaBahari

Tabel IV.3
Suku Bunga Tabungan GemaBahari

Saldo	Suku Bunga / Tahun
Rp. 0,00 s/d Rp. 25.000.000,00	4,75 %
Rp. 25.000.000,01 s/d Rp. 50.000.000,00	5,00 %
Rp. 50.000.000,01 s/d Rp. 100.000.000,00	5,25 %
>Rp. 100.000.000,01	5,50 %

Sumber: Dokumen PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu

2) Tingkat Suku Bunga Tabungan Pelajar

Tabel IV.4
Suku Bunga Tabungan Pelajar

Saldo	Suku Bunga / Tahun
Rp. 0,00 s/d Rp. 5.000.000,00	4,25 %
Rp. 5.000.000,01 s/d Rp. 25.000.000,00	4,50 %
Rp. 25.000.000,01 s/d Rp. 50.000.000,00	4,75 %
>Rp. 50.000.000,01	5,00 %

Sumber: Dokumen PD.BPR Rohil Cabang Hilir.

c. Keamanan

PD. Bank Perkreditan Rakyat Rohil menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, seperti menabung. Bank sangat menjaga kerahasiaan yang dimiliki nasabah, hanya diketahui oleh nasabah dan pihak bank saja.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah yang berasal dari luar bank, diantaranya tingkat kecepatan pelayanan, jenis produk yang ditawarkan, serta citra bank yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah lama dan bertambahnya nasabah. Pelayanan yang diberikan juga kepada nasabah merupakan indikator dari citra perusahaan di mata nasabah, hal tersebut dapat dilihat dari fasilitas yang lengkap, ruangan yang bersih dan penampilan yang rapi serta penjelasan karyawan bank yang tepat dalam mengatasi permasalahan nasabah. Karena semakin baik persepsi nasabah terhadap bank akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

Faktor lokasi bank juga mempengaruhi peningkatan nasabah, lokasi yang mudah diakses oleh nasabah akan selalu dikunjungi dan mempengaruhi kepuasan nasabah juga karena mudah dijangkau.

C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu

Adapun etika pelayanan PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu antara lain:

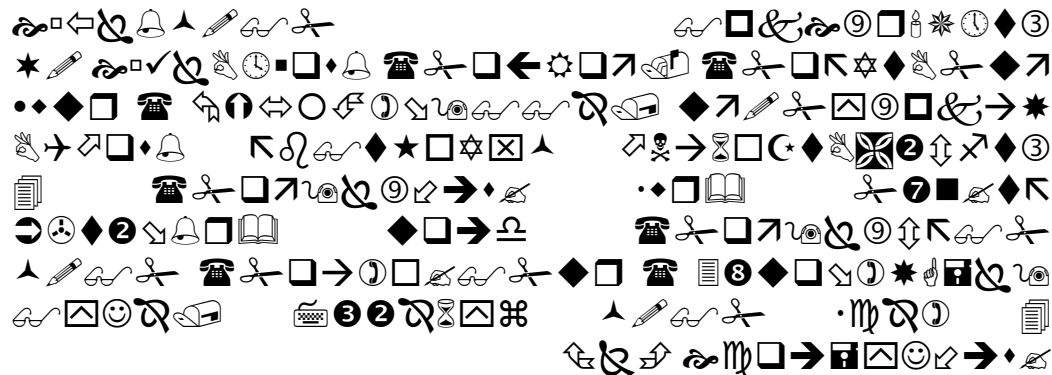
a. Berprilaku baik dan simpatik

Penulis menyimpulkan dari penelitian yang dilakukan bahwa pelayanan yang diberikan *Customer Service* dan *Teller* PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang begitu simpatik. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu nasabah dengan

menunggu terlalu lama, berpenampilan rapi dan menutup aurat, bersikap menghormati serta menghargai orang lain.

b. Berlaku adil

Dalam penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa *Customer Service* dan *Teller* PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu telah berlaku adil kepada semua nasabahnya, tidak membedakan nasabah berdasarkan jabatannya. Islam mendefenisikan adil sebagai “tidak mendzalimi dan tidak didzalimi”. Mereka harus selalu terpuaskan dengan demikian bisnis bukan hanya tumbuh dan berkembang, melainkan juga berkah dihadapan Allah. Allah mencintai orang-orang yang berbuat adil karena dengan berbuat adil dekat kepada takwa. Sebagaimana firman Allah dalam QS almaidah(5):8



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada

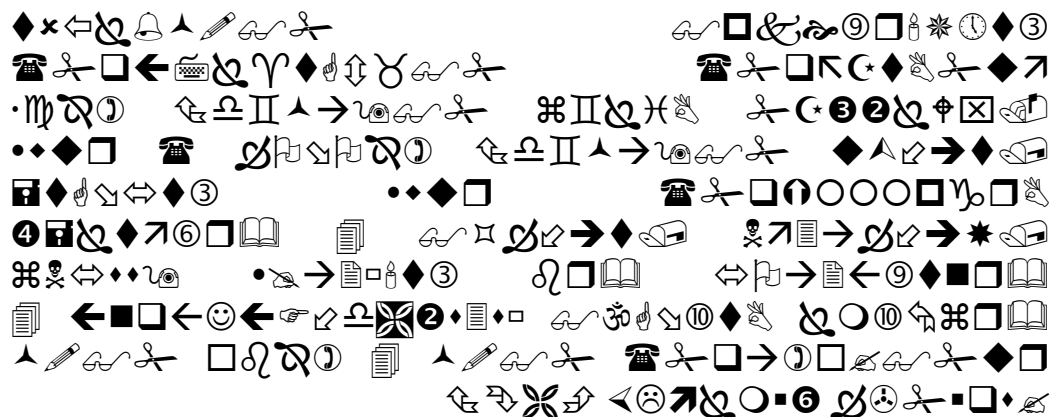
*takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.*⁶⁶

c. Bersikap rendah hati

Dalam melayani nasabahnya PD.Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu selalu bersikap rendah hati. Mereka tidak membedakan kedudukan nasabah, menganggap semua nasabah layak mendapat pelayanan yang sama dan sesuai yang diinginkan nasabah.

d. Tidak berprasangka buruk

Dalam melayani nasabah hendaknya seorang *Customer Service* dan *Teller* menghormati nasabahnya. Saling menghormati satu sama lain merupakan ajaran Nabi Muhammd saw yang harus diimplementasi dalam persaingan bisnis. Hal ini seperti tertera pasa QS Al- hujaraat(49):12



Artinya:”Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan purba-sangka (kecurigaan), karena sebagian dari purba-sangka itu dosa. dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah menggunjingkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang

⁶⁶Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta : Al-Qur'an Raja Fahd, 1971), h.144.

*sudah mati? Maka tentulah kamu merasa jijik kepadanya. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Penerima taubat lagi Maha Penyayang”.*⁶⁷

Oleh karena itu seorang *Customer Service* dan *Teller* harus dapat meninggalkan perbuatan berburuk sangka. Akan lebih mulia jika seorang *Customer Service* justru memperlihatkan kelebihan-kelebihan saudaranya atau rekan kerjanya, perusahaannya atau bahkan jika perlu pesaingnya.

Pelayanan yang diberikan oleh PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir kepada nasabahnya tidak bertentangan dengan prinsip islam. Pelayanan yang diberikan oleh para karyawan tidak menyimpang kaidah islam, dan sudah baik menurut islam.

⁶⁷ *Ibid.*, h.745.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas disimpulkan:

1. Strategi pelayanan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan cara melakukan pendekatan kepada nasabah seperti mengenal nasabah untuk mengetahui sifat masing-masing nasabah, mengetahui kebutuhan nasabah yang selalu menginginkan pelayanan yang cepat, melayani dengan penuh rasa tanggung jawab, lemah lembut dalam melayani nasabah, tidak berprasangka negatif, melayani dengan simpatik, melayani dengan serius, memberi salam ketika nasabah nasabah serta menciptakan kenyamanan bagi nasabah.
2. Faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah Bank perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu yaitu, dilihat dari faktor internalnya,memberikan kemudahan bertransaksi dengan tidak banyak prosedur, imbalan yang diberikan oleh bank, serta keamanan bertransaksi yang dijamin oleh bank bank. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu adanya persepsi nasabah lama yang sering bertransaksi dengan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu yang membuat orang lain seperti saudara ataupun kerabat dekatnya ikut bergabung menjadi nasabah BPR Rokan Hilir Cabang Kubu. Selain itu, lokasi bank yang mudah diakses oleh nasabah untuk selalu dikunjungi membuat nasabah selalu meningkat.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan :

1. Bagi pengambil keputusan pada PD.Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu, perlu lebih ditingkatkan lagi strategi pelayanan yang secara langsung berpengaruh pada peningkatan jumlah nasabah.
2. Perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan strategi pelayanan dengan menyisipkan sedikit anggaran untuk melakukan perbaikan pada strategi *physical evidence*, khususnya ruang tunggu dengan kursi yang banyak agar nasabah tidak ada yang berdiri ketika antrian panjang karena kekurangan tempat duduk.
3. Untuk peneliti lanjutan menjadi bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian mengenai bauran pemasaran terhadap peningkatan jumlah nasabah dalam obyek penelitian yang lain seperti strategi harga, strategi promosi maupun lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Anton Wayoto. *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Bina Aksara. 1997. Cet. Ke-1.
- A.Karim, Adiwarman. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2010. Cet. Ke-7.
- Arthesa dan Edia Hadiman. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia. 2006.
- Assauri, Sofjan. *Menejemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002.
- Citra Umbara. *UU RI No. 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia & UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*.
- Imam Wahjono, Sentot. *Menejemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010. Edisi 1.
- J.Hunger, David. Dkk. *Menejemen Strategi*. Yogyakarta: ANDI. 2001.
- J.Stanton, william. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 1996. Jilid2.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2008.
- _____. *Menejemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2009. Cet. Ke-9.
- _____. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group . 2008. Cet. Ke-3.
- Komarudin. *Kamus Perbankan*. Jakarta: CV. Rajawali. 1994.
- Muhammad, *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- P.Angipora. Marius. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. raja Grafindo Persada. 2002.
- S.P.Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2005. Cetakan ke-4.
- Sumarni Murti. *Menejemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty. 2004.

Suliyanto. *Studi Kelayakan Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2010. Edisi 1.

Supriyanto, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2011. Edisi 1.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka. 1997. Edisi 11, Cetakan ke-9.